संख्या:01/2016/01/चौंतीस-लो0शि-05/2016

प्रेषक,

आलोक रंजन,
मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

(1) समस्त प्रमुख सचिव/सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।
(2) समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।
(3) समस्त मण्डलायुक्त/जिलाधिकारी,
उत्तर प्रदेश।
(4) समस्त वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक
उत्तर प्रदेश

लोक शिकायत अनुभाग-5 लखनऊ: दिनांक 16 जनवरी, 2016

विषय:- समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली (**IGRS**)-जन-सुनवाई के प्रभावी क्रियान्वयन के सम्बन्ध में।

महोदय,

आप अवगत ही हैं कि जन समस्याओं का निस्तारण सरकार की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। वर्तमान में जन समस्याओं के निस्तारण के लिए आम जन मुख्यमंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी एवं वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, तहसील दिवस, समाधान दिवस, जनसुविधा केन्द्र/लोकवाणी केन्द्र आदि के माध्यम से अपने आवेदन-पत्र देते हैं। इसके अतिरिक्त प्रमुख सचिव/ सचिव, विभागाध्यक्ष, मण्डलायुक्त व फील्ड स्तर के अन्य कार्यालयों में भी आवेदन पत्र/जनशिकायतें प्राप्त होती हैं। इस प्रकार की शिकायतें प्राप्त करने हेतु विभिन्न विभागों/कार्यालयों में तथा विभिन्न योजनाओं से संबंधित काल सेन्टर भी चल रहे हैं।

2. विभिन्न माध्यमों से प्राप्त आवेदन-पत्रों/संदर्भों के अनुश्रवण हेतु अलग-अलग पोर्टल/सॉफ्टवेयर वर्तमान में चल रहे हैं। सम्बन्धित विभागों/अधिकारियों को अनुश्रवण एवं निस्तारण हेतु इन अलग-अलग पोर्टल पर कार्य करना पड़ता है, जिससे न केवल जनमानस को जानकारी उपलब्ध कराने में असुविधा होती है बल्कि प्राप्त शिकायतों के

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

निस्तारण/समीक्षा आदि में कठिनाई होती है व अधिक समय लगता है। इसके अतिरिक्त इसमें कार्य की अनावश्यक पुनरावृत्ति भी होती है।

3. इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निर्देश हुआ है कि सरकार के वर्ष 2015-16 के विकास एजेण्डा के तहत लोक शिकायत अनुभाग-5 मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा प्रभावी शिकायत प्रबंधन, निवारण और निगरानी के लिए समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली **(Integrated Grievance Redressal System)-जन सुनवाई** का विकास किया गया है, जिसके माध्यम से विभिन्न शिकायत प्रबंधन प्रणालियों को एक प्लेटफार्म Jansunwai.up.nic.in पर समाहित किया गया है। इस व्यवस्था से नागरिकों एवं शासन/विभागों/शासकीय कार्यालयों के बीच आसानी एवं पारदर्शी तरीके से संवाद हो सकेगा। नागरिक किसी भी समय शिकायतों को दर्ज कर सकेगें, ट्रैक कर सकेंगे तथा सम्बन्धित विभागों/अधिकारियों को निस्तारण एवं अनुश्रवण की सुगम सुविधा भी उपलब्ध हो सकेगी।

4. उक्त प्रणाली में प्रथम चरण में मुख्य मंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी एवं वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, तहसील दिवस, भारत सरकार (P.G. Portal) तथा जनसुविधा केन्द्र/लोकवाणी केन्द्र से प्राप्त सन्दर्भों को समन्वित/एकीकृत किया जा रहा है। भविष्य में अन्य कार्यालयों में प्राप्त संदर्भों हेतु भी इस प्रणाली का उपयोग किया जायेगा। उक्त प्रणाली की समीक्षा एवं अनुश्रवण लोक शिकायत अनुभाग-5 (जन सुनवाई/ IGRS Cell), मुख्य मंत्री कार्यालय द्वारा किया जायेगा।

5. इस प्रणाली की विशेषताएँ निम्नवत् हैं:-

(क) नागरिकों और शासन के बीच सुगम एवं पारदर्शी एकल इंटरफेस।

(ख) विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतें एक ही पोर्टल/प्लेटफार्म पर उपलब्ध हो सकेंगी जिससे विभागीय अधिकारियों को एक ही यूजर/पासवर्ड द्वारा संदर्भों का निस्तारण/अनुश्रवण करने की सुविधा उपलब्ध होगी।

(ग) नागरिकों से आवेदन पत्र प्राप्त होने पर उसे स्कैन व अपलोड किया जायेगा। आवेदन प्राप्तकर्ता अधिकारी द्वारा प्राप्त आवेदन पत्रों की ई-मार्किंग (अग्रसारण) सम्बन्धित विभागों एवं अधिकारियों को की जा सकती है, जिसे सम्बन्धित विभाग भी आगे अपने अधीनस्थ अधिकारियों को आवेदन की ई-मार्किंग (अग्रसारण) कर सकते हैं। ऐसे

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

आवेदन-पत्रों की मूल प्रति डाक के माध्यम से भेजे जाने की आवश्यकता नहीं होगी। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि यदि संदर्भों का अग्रसारण आमुख पत्र (Covering Letter) के माध्यम से किया जाता है तो उसे भी डाक से न भेजकर पोर्टल पर ही अपलोड करना होगा।

(घ) आवेदक को पंजीकरण, अग्रसारण, निस्तारण आदि प्रत्येक स्तर पर sms भेजने की सुविधा उपलब्ध रहेगी।

(ड.) दर्ज आवेदन पत्रों की संदर्भ संख्या द्वारा आवेदन-पत्र की अद्यावधिक स्थिति प्रत्येक स्तर पर ज्ञात की जा सकती है।

(च) निर्धारित समयावधि के अन्दर आवेदन पत्र का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता द्वारा प्रणाली के माध्यम से संबंधित अधिकारियों को आन लाइन अनुस्मारक भी भेजा जा सकता है।

(छ) प्रत्येक आवेदन पत्र की निस्तारण आख्या (**action taken/disposal reports)** सम्बन्धित अधिकारियों/विभागों द्वारा पोर्टल पर प्रविष्टि करना अथवा हस्ताक्षरित आख्या अपलोड करना अनिवार्य होगा। निस्तारण आख्या की मूल प्रति (हार्ड कापी) भेजना आवश्यक नहीं होगा।

(ज) प्रदेश के महत्वपूर्ण कार्यालयों को आवेदन पत्र/शिकायत पत्र दिये जाने हेतु नागरिकों को ऑनलाइन पंजीकरण की व्यवस्था उपलब्ध होगी, इस सुविधा का प्रयोग कर जन सामान्य द्वारा अपने आवेदन पत्र आन लाइन दर्ज किये जा सकते हैं। इस व्यवस्था का प्रयोग करने पर उन्हें सम्बन्धित विभागों/कार्यालयों मे जाने की आवश्यकता नहीं होगी।

(झ) चूंकि इस प्रणाली में संदर्भों के अग्रसारण की व्यवस्था ऑनलाइन रहेगी, अत: प्रत्येक कार्यालय में इस हेतु एक नोडल अधिकारी तैनात किया जायेगा । इस कार्य की महत्ता के दृष्टिगत विभाग/कार्यालय में उपलब्ध वरिष्ठ अधिकारियों को ही नोडल अधिकारी नामित किया जाना होगा। यह नोडल अधिकारी इस प्रणाली से संबंधित अन्य कार्यों हेतु भी नोडल का कार्य करेंगे। पोर्टल पर संदर्भों का निस्तारण किया जाना भी इन्हीं अधिकारी का दायित्व होगा। कार्यालय प्रक्रियानुसार यह अधिकारी आवश्यकतानुसार अग्रसारण/निस्तारण हेतु सक्षम स्तर का अनुमोदन प्राप्त करेंगे। नोडल अधिकारी तथा

कार्यालयाध्यक्ष यह विशेष रूप से सुनिश्चित करेंगे कि नोडल अधिकारी अपना पासवर्ड अग्रसारण व निस्तारण हेतु किसी आपरेटर को न दें व स्वयं इस दायित्व का निर्वहन करें। लिपिकीय सहयोग हेतु नोडल अधिकारियों को आवश्यकतानुसर एक ऑपरेटर लॉगिन आई0जी0आर0एस0 सेल/जनपदीय जिला सूचना विज्ञान अधिकारी द्वारा दिया जायेगा।

(ञ) मुख्यमंत्री कार्यालय अनुभाग-3 के आदेश संख्या-01/मुमस/1511/चौतीस-3/अधिष्ठान/2014, दिनांक 27 अगस्त, 2014 के प्रस्तर-2 के अनुसार संदर्भो का वर्गीकरण आख्या एवं अन्तरित श्रेणियों मे विभाजित करके किया गया है, किन्तु यह व्यवस्था वर्तमान में अन्य कार्यालयों में लागू नहीं है। आई0जी0आर0एस0 प्रणाली के अन्तर्गत प्रत्येक संदर्भ का आख्या व अन्तरित श्रेणी में वर्गीकृत किया जाना अनिवार्य होगा। यह वर्गीकरण आदेशकर्ता अधिकारी/कार्यालय द्वारा ही किया जाएगा। तहसील दिवस के समस्त संदर्भ आख्या श्रेणी के ही रहेंगे। उच्च स्तर से अन्तरित श्रेणी का संदर्भ प्राप्त होने पर उसे अपने से निचले स्तर हेतु अग्रसारित करते समय आख्या श्रेणी में परिवर्तित किया जा सकता है।

(ट) आख्या श्रेणी के संदर्भों में अधीनस्थ अधिकारी/कार्यालय से निस्तारण आख्या प्राप्त कर उसे स्वीकार कर संदर्भ को निक्षेपित करने का अधिकार व उत्तरदायित्व प्रथम आदेशकर्ता अधिकारी/कार्यालय का होगा। आख्या स्वीकार होते ही पोर्टल पर शिकायतकर्ता को अवलोकन हेतु उपलब्ध होगी। अत: यह भी आवश्यक है कि यदि अधीनस्थ कार्यालय से आख्या इलेक्ट्रोनिकली प्राप्त नहीं हुई है तो उसे प्रथम आदेशकर्ता अधिकारी/कार्यालय द्वारा स्कैन एवं अपलोड किया जाए। अंतरित संदर्भ यदि किसी मध्य स्तर द्वारा आख्या में परिवर्तित किया गया है तो उपरोक्त दायित्व भी उसी मध्य स्तर के होंगे अन्यथा की स्थिति में अंतरित संदर्भ की निस्तारण आख्या उस सबसे अंतिम स्तर द्वारा भी अपलोड की जा सकती है, जो इलेक्ट्रॉनिकली इस पोर्टल से जुड़ा है, किन्तु निस्तारण की गुणवत्ता हेतु उसके साथ वे सभी उच्च स्तर भी उत्तरदायी होंगे जिनके माध्यम से प्रथम आदेशकर्ता अधिकारी से आदेश होने के उपरान्त संदर्भ संचलित हुआ है।

(ठ) प्रणाली के डाटाबेस में प्रत्येक जनपद के राजस्व ग्रामों की ग्राम पंचायत, थाना, विकास खण्ड, नगर निकाय, तहसील, विधान सभा क्षेत्र, लोक सभा क्षेत्र से मैपिंग की

व्यवस्था अनिवार्य की गयी है। इस डाटाबेस को त्रुटि रहित किया जाना सम्बन्धित जिलाधिकारी का उत्तरदायित्व होगा।

(ड) प्रत्येक विभाग से सम्बन्धित प्रार्थना-पत्रों के विषयों को वर्गीकृत किया गया है। यह वर्गीकरण विभागों/जिलाधिकारियों आदि के फीडबैक के आधार पर परिवर्तित भी किया जा सकता है।

(ढ) संदर्भो के तात्कालिकता/महत्व के अनुसार चिन्हीकरण की सुविधा उपलब्ध करायी गयी है। प्रविष्टि के समय अथवा तत्पश्चात् भी आवेदन पत्रों को **तत्काल/ सामान्य/प्रक्रियात्मक विलम्ब संभावित प्रकरणों में वर्गीकृत** किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त महत्वपूर्ण आवेदन पत्रों के अलग से चिन्हीकरण की व्यवस्था भी उपलब्ध है।

(ण) विभिन्न विभागों के IGRS नोडल अधिकारी को समस्त स्तरों से प्राप्त आवेदनों के अनुश्रवण की सुविधा डैशबोर्ड **(Dashboard)** पर उपलब्ध होगी। अनुश्रवण हेतु sms/ई-मेल के माध्यम से सम्बन्धित अधिकारियों को अनुस्मारक भेजने की सुविधा उपलब्ध रहेगी।

(त) विभिन्न स्तरों पर प्राप्त शिकायतों के निस्तारण की गुणवत्ता का श्रेणीकरण वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा किये जाने की व्यवस्था पोर्टल पर रहेगी।

(थ) आवेदन पत्रों के माध्यम से प्राप्त सुझावों/मॉगों का विश्लेषण कर विभिन्न योजनाओं हेतु इनका उपयोग किये जाने की सुविधा भी इस प्रणाली मे उपलब्ध रहेगी।

(द) कई बार आवेदक द्वारा एक ही प्रार्थना पत्र विभिन्न स्तरों पर दिये जाते हैं जिसकी बार-बार जॉच करने एवं आख्या भेजने में समय एवं श्रम का अपव्यय होता है। भविष्य में इस प्रणाली में ऐसे आवेदनों को चिन्हित कर उन्हे एक साथ टैग करने की सुविधा भी उपलब्ध करायी जायेगी।

6. इस प्रणाली के अन्तर्गत प्रथम चरण में समन्वित किए जा रहे मुख्यमंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी, वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, लोकवाणी केन्द्र/जनसुविधा केन्द्र, तहसील दिवस, ऑनलाइन पंजीकृत संदर्भ व पीजी पोर्टल के संदर्भों के निस्तारण हेतु मुख्यमंत्री कार्यालय, शासन स्तर पर (प्रमुख सचिव/सचिव), विभागाध्यक्ष, मण्डलायुक्त,

पुलिस महानिरीक्षक, पुलिस उप महानिरीक्षक, उपाध्यक्ष (विकास प्राधिकरण), नगर आयुक्त, प्रबंध निदेशक (निगम/संस्थान/सार्वजनिक उपक्रम), कुल सचिव (चिकित्सा, उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा) आयोगों एवं जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक को भेजे जाने वाले आवेदन-पत्रों/आख्याओं का आदान प्रदान अनिवार्य रूप से इलेक्ट्रॉनिकली किया जायेगा तथा हार्ड कापी नहीं भेजी जायेगी। उपरोक्त कार्यालयों के अतिरिक्त विशेषकर मण्डल/जनपद, तहसील एवं विकास खण्ड स्तरीय किन कार्यालयों को ई-मार्किंग की जानी है व किन्हें संदर्भ हार्ड कापी द्वारा भेजे जाने हैं, यह निर्णय मण्डलायुक्त/जिलाधिकारी एवं अन्य आदेशकर्ता अधिकारियों द्वारा उन कार्यालयों में I.C.T. Infrastructure की उपलब्धता को देखते हुए किया जायेगा किन्तु मुख्य विकास अधिकारी, अपर जिलाधिकारी, उप जिलाधिकारी एवं खण्ड विकास अधिकारी (बी.डी.ओ.) को केवल ई-मार्किंग की जायेगी तथा उनके द्वारा आख्या भी केवल electronically भेजी जायेगी अर्थात न उन्हें आवेदन पत्र की हार्ड कापी भेजी जायेगी और न ही उनके द्वारा निस्तारण आख्या की हार्ड कापी भेजी जायेगी। चूंकि निकट भविष्य में ई-मार्किंग की व्यवस्था मण्डल स्तर/जनपद स्तरीय कार्यालयों के लिए भी अनिवार्य की जाएगी, अत: विशेष प्रयास किए जाएं कि मण्डल व जनपद स्तरीय अधिकारियों द्वारा भी प्रारम्भ से ही केवल ई-मार्किंग की जाए। जनपद एवं मण्डल स्तरीय कार्यालय शीघ्रातिशीघ्र ई-मार्किंग व्यवस्था प्रारम्भ कर दें, यह उत्तरदायित्व संबंधित जिलाधिकारी व मण्डलायुक्त के साथ-साथ संबंधित प्रशासकीय विभागों का भी होगा।

7. **इस व्यवस्था को दिनांक 25 जनवरी, 2016 से लागू किये जाने का निर्णय लिया गया है, अत: इस संबंध में निम्नानुसार कार्यवाही की जायेगी:-**

(i) मुख्यमंत्री कार्यालय में विभिन्न स्तरों से प्राप्त प्रार्थना पत्रों को माननीय मुख्यमंत्री जी की अपेक्षा के अनुरूप सम्बन्धित अनुभाग/कोष्ठक/प्रकोष्ठ द्वारा सम्बन्धित पोर्टल upcmo.up.nic.in पर स्कैन एवं प्रविष्टि करके पृष्ठांकित अधिकारियों को कार्यवाही हेतु प्रेषित किये जाते है। मुख्यमंत्री कार्यालय से प्रेषित प्रार्थना पत्रों की प्रविष्टि दिनांक 25 जनवरी, 2016 से IGRS-जनसुनवाई प्रणाली पर की जायेगी। मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा इस प्रणाली को दो तिथियों में लागू किया जायेगा। 25 जनवरी, 2016 से जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक को प्रेषित किये जाने वाले संदर्भ इस

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

प्रणाली पर प्रेषित किये जायेंगे। तदुपरान्त 20 फरवरी, 2016 से अन्य समस्त स्तरों जैसे शासन स्तर पर (प्रमुख सचिव/सचिव), विभागाध्यक्ष, मण्डलायुक्त, पुलिस महानिरीक्षक, पुलिस उप महानिरीक्षक, उपाध्यक्ष (विकास प्राधिकरण), नगर आयुक्त, प्रबंध निदेशक, (सार्वजनिक उपक्रम) एवं कुल सचिव (चिकित्सा, उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा) को प्रेषित संदर्भों की प्रविष्टि भी इसी प्रणाली पर की जायेगी। इसी प्रकार दो बार में पुराने डाटा को राज्य स्तर पर आई0जी0आर0एस0 सेल द्वारा नई प्रणाली पर इम्पोर्ट कर दिया जायेगा।

जिलाधिकारी/ वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/ पुलिस अधीक्षक को मुख्य मंत्री कार्यालय के संदर्भ डाक से भेजने की व्यवस्था समाप्त करने की कार्यवाही मुख्य मंत्री कार्यालय अनुभाग-3 के आदेश संख्या- 01/2015/मुमस/2410/ चौतीस-3 अधिष्ठान/2015, दिनांक 05 नवम्बर, 2015 द्वारा पूर्व से ही लागू की जा चुकी है। दिनांक 20 फरवरी, 2016 से अन्य स्तरों पर यह व्यवस्था लागू हो जाने के उपरान्त मुख्यमंत्री कार्यालय से उपरोक्त स्तरों का कोई भी संदर्भ डाक के माध्यम से नहीं भेजे जायेंगे तथा सभी संदर्भों की ई-फॉरवर्डिंग कर/डाउनलोड करके निस्तारण कर उनकी निस्तारण आख्या पोर्टल पर उपलब्ध कराना अनिवार्य होगा। यद्यपि इस प्रणाली में निस्तारण की प्रविष्टि करने तथा हस्ताक्षरित आख्या अपलोड करने, दोनो के विकल्प उपलब्ध हैं, किन्तु मुख्यमंत्री कार्यालय के आख्या श्रेणी के संदर्भों हेतु हस्ताक्षरित आख्या अपलोड करना अनिवार्य होगा तथा निस्तारण आख्या की हार्ड कापी नहीं भेजी जायेगी।

(ii) 25 जनवरी, 2016 से समस्त जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक के कार्यालयों में प्रतिदिन 10 से 12 बजे के मध्य जन सुनवाई, फैक्स, ई-मेल, कॉल सेन्टर आदि से प्राप्त आवेदन पत्रों की प्रविष्टि तथा आख्या प्राप्त कर निस्तारण की कार्यवाही अनिवार्य रूप से इसी प्रणाली के माध्यम से की जायेगी। पूर्व में जारी प्रमुख सचिव, राजस्व विभाग के शासनादेश संख्या-1546/एक-4-2014-124बी-4/2014, दिनांक 12 सितम्बर 2014 में उल्लिखित प्रणाली (Jansuvidha.up.nic.in) तथा जनपदों में स्वनिर्मित प्रणालियों पर अब यह प्रविष्टि नहीं की जायेगी।

(iii) वर्तमान में तहसील दिवस में प्राप्त आवेदन पत्रों की प्रविष्टि एवं निस्तारण तहसील दिवस पोर्टल (tehsildivas.up.nic.in) पर किया जाता है। दिनांक 25 जनवरी, 2016 के पश्चात आने वाले प्रथम मंगलवार को आयोजित तहसील दिवस से प्राप्त प्रार्थना पत्रों की

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

फीडिंग/प्रविष्टि इसी प्रणाली में की जायेगी तथा उस दिनांक तक लम्बित प्रार्थना पत्रों को इसी प्रणाली पर शासन स्तरीय IGRS Cell द्वारा इम्पोर्ट कर दिया जायेगा। इस प्रणाली में तहसील दिवस में प्राप्त आवेदनों को आवंटित कोड अब इस प्रकार होगा:-

कोड 14 डिजिट का होगा आवेदन कोड का प्रथम अंक 3 होगा द्वितीय एवं तृतीय अंक 0 होगा चतुर्थ, पंचम, षष्ठम अंक शिकायत के क्षेत्र का तहसील कोड (जनगणना कोड) होगा, सातवां एवं आठवां वर्ष का कोड (2016 के लिए 16) होगा एवं अन्तिम छः अंक 000001 प्रारम्भ होकर जनवरी से दिसम्बर तक लगातार चलेंगे। तद्नुसार समस्त व्यवस्थाएं अगले तहसील दिवस के पूर्व कर लें।

(iv) वर्तमान में भारत सरकार के लोक शिकायत अनुभाग द्वारा विभिन्न स्तरों जैसे प्रधानमंत्री कार्यालय, राष्ट्रपति कार्यालय एवं आन लाइन आदि माध्यम से प्राप्त पत्रों को pgportal.gov.in पर स्कैन एवं प्रविष्टि कर मुख्य सचिव को प्रेषित किया जाता है। तत्पश्चात लोक शिकायत अनुभाग-1 द्वारा संबंधित अधिकारियों को निस्तारण हेतु प्रेषित किया जाता है। दिनांक 25 जनवरी, 2016 से pgportal.gov.in पर मुख्य सचिव को प्रेषित समस्त आवेदन पत्रों को IGRS-जन सुनवाई प्रणाली के माध्यम से लोक शिकायत विभाग द्वारा ई-मार्किंग (अग्रसारण) कर प्रेषित किया जायेगा तथा सम्बन्धित अधिकारी अनिवार्य रूप से निस्तारण आख्या की प्रविष्टि उक्त पोर्टल पर करना सुनिश्चित करेंगे।

(V) वर्तमान में जनसुविधा केन्द्र/लोकवाणी केन्द्र में दर्ज जनपद स्तर की शिकायतों की प्रविष्टि तहसील दिवस पोर्टल tehsildivas.up.nic.in पर की जाती है तथा अनुश्रवण जिलाधिकारी स्तर से किया जाता है। दिनांक 25 जनवरी, 2016 से जनसुविधा केन्द्र/लोकवाणी केन्द्रों द्वारा **ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल** पर लॉगिन कर शिकायतों की प्रविष्टि आई0जी0आर0एस0 पोर्टल पर की जायेगी। प्रविष्टि की गयी समस्त शिकायतें इस प्रणाली पर अनुश्रवण/निस्तारण हेतु उपलब्ध रहेंगी। IGRS नोडल अधिकारी उपरोक्त माध्यम से एवं नई व्यवस्था के तहत आन लाइन पंजीकृत शिकायतों का अग्रसारण/अनुश्रवण प्रतिदिन करेंगे।

8- प्रदेश के समस्त सूचना-विज्ञान अधिकारियों हेतु मास्टर ट्रेनर के रूप में राज्य स्तर पर प्रशिक्षण आयोजित कराया जाएगा। प्रशिक्षण के उपरान्त मण्डल मुख्यालय पर तैनात जिला सूचना-विज्ञान अधिकारी मण्डल स्तर पर मण्डलीय अधिकारियों को एवं जनपद स्तर पर तैनात जिला सूचना-विज्ञान अधिकारी जनपदीय अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

करेंगें। लखनऊ के अतिरिक्त अन्य मण्डल व जनपद स्तरीय मुख्यालयों में स्थित विभागाध्यक्ष/सार्वजनिक उपक्रम/प्रबंध निदेशक/विश्वविद्यालयों/आयोगों आदि कार्यालयों को प्रशिक्षण प्रदान करने का दायित्व भी संबंधित मण्डलायुक्त व जिलाधिकारियों का होगा। मण्डल स्तर के प्रशिक्षण कार्यक्रम की अध्यक्षता मण्डलायुक्त एवं जनपद स्तर के कार्यक्रम की अध्यक्षता जिलाधिकारी द्वारा की जायेगी। लखनऊ मुख्यालय पर अवस्थित शासन, विभागाध्यक्ष कार्यालय हेतु प्रशिक्षण आई0जी0आर0एस0 सेल द्वारा कराया जायेगा। सुलभ संदर्भ हेतु प्रणाली का यूजर मैनुअल भी प्रणाली की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

9- नोडल अधिकारी के रूप में शासन के विशेष सचिव स्तर के अधिकारियों को नामित किया जाए। उपलब्धता न होने पर अन्य वरिष्ठतम एवं उपयुक्त अधिकारी को नामित किया जाए। विभागाध्यक्ष व अन्य स्तर पर वरिष्ठ अधिकारी को, मण्डलायुक्त कार्यालय स्तर पर अपर आयुक्त स्तर के अधिकारी को तथा जिलाधिकारी कार्यालय के स्तर पर अपर जिलाधिकारी स्तर के अधिकारी को नोडल अधिकारी नामित किया जाए एवं आवेदन पत्रों/संदर्भों के कम्प्यूटरीकरण हेतु कम से कम एक सहायक (कम्प्यूटर आपरेटर) तैनात किया जाए।

10- शासन स्तर पर प्रमुख सचिव/सचिव, विभागाध्यक्ष, मण्डलायुक्त, पुलिस महानिरीक्षक, पुलिस उप महानिरीक्षक, उपाध्यक्ष (विकास प्राधिकरण), नगर आयुक्त, प्रबंध निदेशक (निगम/संस्थान/सार्वजनिक उपक्रम), कुल सचिव (चिकित्सा/उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा) आयोगों एवं जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक अपना यूजर नेम व पासवर्ड प्राप्त कर अपना अधिकारिक ई-मेल, अपने नोडल अधिकारी एवं सहायक (ऑपरेटर) का नाम, मोबाइल नम्बर, ई-मेल आई0डी0 आदि की सूचना पोर्टल Jansunwai.up.nic.in पर उपलब्ध कराया जाना सुनिश्चित करें। अन्य जनपद व मण्डल स्तरीय कार्यालयों के नोडल अधिकारियों का विवरण सम्बन्धित जिलाधिकारी व मण्डलायुक्त द्वारा रखा जाए।

11-इस प्रणाली हेतु मण्डलायुक्त, पुलिस महानिरीक्षक, पुलिस उप महानिरीक्षक, अन्य मण्डलीय अधिकारियों उपाध्यक्ष (विकास प्राधिकरण), नगर आयुक्त (नगर निगमों), कुल सचिव (चिकित्सा/उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा) एवं जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक सहित जनपद/तहसील/विकास खण्ड/थाना स्तरीय अधिकारियों के यूजर प्रबन्धन

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

(लागिन पासवर्ड देना आदि) का दायित्व सम्बन्धित जिला सूचना-विज्ञान अधिकारी का होगा।

शासन/राज्य स्तर के यूजर प्रबन्धन का दायित्व IGRS सेल का होगा। शासन स्तर पर प्रमुख सचिव/ सचिव , विभागाध्यक्ष, प्रबंध निदेशक (निगम/संस्थान/सार्वजनिक उपक्रम), आयोगों आदि स्तरों को IGRS पोर्टल Jansunwai.up.nic.in पर कार्य करने के लिए उसी यूजर नेम का प्रयोग करना होगा जो उन्हें वर्तमान में मुख्यमंत्री कार्यालय की वेबसाइट upcmo.up.nic.in पर कार्य करने हेतु उपलब्ध कराया गया है। प्रथम बार नई प्रणाली Jansunwai.up.nic.in पर लॉगिन करने के लिए upcmo.up.nic.in पोर्टल पर लॉगिन करके उपलब्ध लिंक से **आई0जी0आर0एस0 प्रणाली में प्रवेश करें** तथा आई0जी0आर0एस0 प्रणाली Jansunwai.up.nic.in में प्रवेश कर पासवर्ड सेट करें (सुविधा की दृष्टि से upcmo.up.nic.in पोर्टल का पासवर्ड भी दिया जा सकता है)। इसके उपरान्त इस यूजर नेम/पासवर्ड से ही सीधे Jansunwai.up.nic.in पोर्टल पर लॉगिन किया जायेगा।

12-इस कार्य हेतु समय सारणी निम्नानुसार है:-

क्र0	**कार्य**	**अन्तिम तिथि**	**सम्बन्धित अधिकारी**
1)	जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/ पुलिस अधीक्षक कार्यालय द्वारा अपने नोडल अधिकारी, ऑपरेटर(सहायक) का विवरण पोर्टल पर उपलब्ध कराना	18 जनवरी,2016	जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक
2)	मण्डल/जनपद के सम्बन्धित अधिकारियों के यूजर का नाम/पासवर्ड बनाना	20 जनवरी,2016	मण्डलायुक्त/जिलाधिकारी नोडल अधिकारी जिला सूचना विज्ञान अधिकारी
3)	राजस्व ग्राम से ग्राम पंचायत/ थाना/ विकास खण्ड/ तहसील विधानसभा/ लोकसभा की मैपिंग त्रुटि रहित करके अन्तिम रूप से लॉक करना।	21 जनवरी,2016	जिलाधिकारी, नोडल अधिकारी जिला सूचना विज्ञान अधिकारी जिला पंचायत राज अधिकारी
4)	मण्डल/जनपद स्तर पर प्रशिक्षण हेतु कार्यशाला का आयोजन	22 जनवरी,2016	मण्डलायुक्त/जिलाधिकारी नोडल अधिकारी जिला सूचना विज्ञान अधिकारी

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

5)	प्रमुख सचिव/सचिव, विभागाध्यक्ष, प्रबन्ध निदेशक (निगम/संस्थान/ सार्वजनिक उपक्रम) मण्डलायुक्त, पुलिस महानिरीक्षक, पुलिस उप महानिरीक्षक, उपाध्यक्ष (विकास प्राधिकरण), नगर आयुक्त, कुल सचिव (चिकित्सा, उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा) द्वारा यूजर नेम पासवर्ड प्राप्त कर अपने नोडल अधिकारी, ऑपरेटर (सहायक) का विवरण पोर्टल पर उपलब्ध कराना	28 जनवरी,2016	सम्बन्धित अधिकारी
6)	राज्य स्तर पर शासन के कार्यालयों, विभागाध्यक्षों आदि के लिए प्रशिक्षण आयोजित करना	15 फरवरी,2016	आई0जी0आर0एस0 सेल

13-इस प्रणाली को तकनीकी रूप से सुचारू संचालन का दायित्व व जिला सूचना विज्ञान अधिकारियों के माध्यम से प्रशिक्षण एवं जनपद स्तर पर संचालन का दायित्व राज्य सूचना विज्ञान अधिकारी का होगा। उक्त प्रणाली से सम्बन्धित तकनीकी व्यवस्थाओं हेतु श्री हेमन्त अरोरा, प्रभारी एन0आई0सी0 सेल, मुख्यमंत्री कार्यालय को नामित किया गया है। जनपद स्तर पर किसी तकनीकी समस्या का निवारण न होने पर दूरभाष संख्या 0522-2215126 या ई-मेल jansunwai-up@gov.in के माध्यम से सम्पर्क किया जा सकता है।

14-नोडल अधिकारियों द्वारा प्रतिदिन लॉगिन का प्रयोग किया जाए तथा कार्यालय प्रमुख द्वारा प्रारम्भ में साप्ताहिक तदुपरान्त पाक्षिक/मासिक समीक्षा अनिवार्य रूप से की जाए।

15- मुख्यमंत्री कार्यालय के लम्बित संदर्भों के निस्तारण के सम्बन्ध में मुख्यमंत्री कार्यालय अनुभाग-3 के कार्यालय-ज्ञाप संख्या-1/मुमस/1511/चौंतीस-3/अधि0/2014-41 (25)2014 दिनांक 27 अगस्त, 2014 एवं जिलाधिकारी, वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय में तहसील दिवस, लोकवाणी एवं जन सुविधा केन्द्र के माध्यम से जन शिकायतों के निस्तारण के सम्बन्ध में पूर्व में निर्गत शासनादेशों को उक्त सीमा तक संशोधित समझा जाय।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

उक्त आदेशों का अपने कार्यालय में अनुपालन कराने व संदर्भों का त्वरित व गुणवत्तापूर्ण निस्तारण कराने का सम्पूर्ण दायित्व कार्यालय प्रमुख का होगा। मण्डलायुक्त व जिलाधिकारी अपने मण्डल व जनपद के समस्त कार्यालयों में प्रणाली के सुचारू संचालन के लिए भी उत्तरदायी होंगे। कृपया उक्त आदेशों का कड़ाई से अनुपालन कराना सुनिश्चित करें। मण्डलायुक्त/जिलाधिकारी आदेश की प्रति सभी सम्बन्धित मण्डल स्तरीय व जनपद स्तरीय अधिकारियों को भी उपलब्ध करा दें।

भवदीय,

(आलोक रंजन)
मुख्य सचिव।

पृष्ठांकन संख्या- (1)/चौंतीस/लो0शि0-5/2016 तद्दिनांक

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषितः-

1. प्रमुख सचिव, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
2. सचिव/ विशेष सचिव/ विशेष कार्याधिकारी, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
3. प्रमुख स्टाफ आफीसर, मुख्य सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
4. प्रमुख सचिव, राजस्व, उत्तर प्रदेश शासन।
5. प्रमुख सचिव, सूचना एवं प्रौद्योगिकी, उत्तर प्रदेश शासन।
6. प्रमुख सचिव, प्रशासनिक सुधार, उत्तर प्रदेश शासन।
7. प्रमुख सचिव, गृह विभाग, उत्तर प्रदेश शासन।
8. पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश।
9. समस्त उपाध्यक्ष/मुख्य कार्यपालक अधिकारी, विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
10. समस्त प्रबन्ध निदेशक, सार्वजनिक उपक्रम, उत्तर प्रदेश।
11. समस्त कुल सचिव, चिकित्सा, उच्च एवं प्राविधिक शिक्षा, उत्तर प्रदेश।
12. राज्य सूचना विज्ञान अधिकारी, एन0आई0सी0।
13. समस्त नगर आयुक्त, उत्तर प्रदेश।
14. समस्त उप जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।
15. मुख्यमंत्री कार्यालय के समस्त अनुभाग, उत्तर प्रदेश शासन।
16. अन्य सम्बन्धित अधिकारीगण।

आज्ञा से,

(अमित गुप्ता)
सचिव।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।